



CARTA DEI SERVIZI

(redatta a i sensi dell'ex art. 26 legge regionale 11/07 – secondo lo Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella regione Campania - B.U.R.C. n. 52 del 18 Dicembre 2008)

CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE

“START POINT”

GIUNA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Virgilio n° 42 – 80020 – Frattaminore (NA)

Cell. 3886397303 P.IVA 10273611219

Pec: giunacooperativasociale@pec.it

Mail: giunacooperativasociale@gmail.com -----

startpoint.centro@libero.it

1. BREVE PRESENTAZIONE DELL'ENTE TITOLARE (ART. 1 PUNTO 6)

L'Ente gestore e titolare del Centro Diurno Sociale Polifunzionale "START POINT" è GIUNA Cooperativa Sociale Onlus.

Precedentemente gestito dalla ditta individuale Crispino Anna. La ditta è stata fondata ad opera di un singolo, che nel corso delle sue esperienze lavorative nel sociale come operatore dell'infanzia ha maturato l'idea di creare in proprio uno spazio di intrattenimento e di divertimento dedicato ai bambini.

Nasce così la Ludoteca "Batticinque", dalla cui esperienza emerge la necessità di erogare servizi di utilità sociale a favore di minorenni svantaggiati e delle loro famiglie.

Per tale motivo, GIUNA cooperativa sociale si pone quali obiettivi generali quelli di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione e l'erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta di bisogni di minorenni in condizioni familiari disagiate o comunque, per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate.

Tali obiettivi sono in linea con quelli programmati dal Piano Sociale di Zona dell'Ambito Sociale N. 17, definito dalla legge quadro n. 328 del 2000, e dalla legge regionale n. 11 del 2007, formato dai Comuni di Sant'Antimo, Frattamaggiore, Grumo Nevano, Frattaminore e Casandrino, dall'Asl Napoli 2 Nord e dalla Provincia di Napoli, associati tra loro tramite una convenzione ex art. 30 del TUEL D. Lgs. n. 267 del 18 Agosto 2000.

2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE (ART. 3 PUNTO 1)

La prestazione che qui si vuole presentare riguarda un servizio articolato in spazi multivalenti, che si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali.

Infatti, trattasi di un Centro Sociale Polifunzionale denominato "START POINT", che si configura come luogo di accoglienza diurna per minorenni di età compresa tra i 3 e i 18 anni, per un numero massimo di 25 utenti, prioritariamente residenti nel Comune e/o Ambito Territoriale in cui è ubicato.

Il Centro Diurno Sociale Polifunzionale garantisce i seguenti servizi e prestazioni ai minorenni accolti:

- Accoglienza e assistenza tutelare diurna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo, e all'apprendimento scolastico;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali);
- Coinvolgimento e partecipazione del minorenne all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane;
- Attività di *maternage* e di cura della persona;
- Attività ludico-motorie;
- Attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- Attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;
- Supporto psicologico
- Attività di sostegno alla genitorialità.

Le attività sono programmate in funzione al numero dei minorenni, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Inoltre, all'esterno della struttura, il Centro garantisce le seguenti attività:

- accompagnamento dei minorenni presso le strutture scolastiche, lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minorenni presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- data l'età e l'autonomia dei minorenni in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

L'immobile cui ha sede il Centro "START POINT" è situato in Frattaminore (NA) via Ianniello angolo via Virgilio. Con accesso su entrambe le strade. È riportato al Catasto fabbricati del Comune di Frattaminore foglio n.1, p.la n.319.

La struttura si sviluppa solo a piano terra, ma ha un cortile interno chiuso. La superficie utile al piano terra risulta di mq 195, mentre il cortile è di circa mq 200.

La sua distribuzione interna ed esterna è funzionale alle esigenze evolutive degli ospiti:

- garantisce locali adeguati sia al numero di minorenni accolti, sia alle diverse attività organizzate per fascia di età;
- è dotato di servizi igienici distinti per maschi e femmine e fruibili dai portatori di handicap, in misura adeguata al numero dei minorenni accolti;
- la somministrazione di prodotti alimentari avviene attraverso catering esterno di cui al CONTRATTO SOTTOSCRITTO il 14/06/2020 con la ditta MEDITERRANEA SUD SRL – MARANO DI NAPOLI, via Rampa Casa Baiano, 1 – p.iva 07693361219.

2.1. Area di attività cui gli interventi sono destinati(punto a)

Il servizio di accoglienza diurna del Centro Sociale Polifunzionale denominato "START POINT", oltre a offrire possibilità di aggregazione finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione tra minorenni e di identificazione con figure adulte significative, si propone di offrire sostegno e supporto alle famiglie.

Il Centro Diurno Polifunzionale è caratterizzato da una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, l'orientamento.

Il Centro pianifica le attività in base alle esigenze e agli interessi degli utenti, valorizzandone il protagonismo.

Il Centro organizza attività sportive, ricreative, culturali, di supporto alla scuola, momenti di informazione, vacanze invernali e/o estive, somministrazione pasti, in relazione agli orari di apertura.

Tutte le attività del Centro sono aperte al territorio.

Il Centro svolge le proprie attività per un minimo di 4 e fino a 10 ore giornaliere.

2.2. Le finalità perseguite attraverso l'erogazione(punto b)

Il Centro Diurno Polifunzionale per Minorenni mediante l'attivazione di uno spazio polivalente vuole promuovere un servizio che pone tutti i minorenni, nel rispetto e nella valorizzazione di ogni diversità, come protagonisti attivi dei percorsi educativi favorendo il pieno sviluppo di ogni dimensione della loro personalità (relazionale, affettiva, cognitiva, etica). Vengono garantiti bisogni come alimentazione, custodia, distrazione e gestione del tempo libero.

2.3. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento(punto c)

Gli interventi pedagogici realizzati all'interno del Centro hanno l'obiettivo specifico di favorire la crescita personale e sociale dei minorenni accolti.

I ragazzi potranno essere coinvolti in attività sia educative e formative che in attività manuali e laboratori creativi per cui sarà indispensabile il sostegno di figure professionali e competenti, garantendo l'integrazione dei ragazzi con problemi di socializzazione o di comunicazione e di ragazzi stranieri o extra comunitari.

I ragazzi frequentano il Centro a tempo pieno e svolgono diverse attività, secondo tempi e modalità individuati attraverso un percorso personalizzato, al fine di garantire il potenziamento ed il mantenimento delle abilità proprie di ognuno di loro senza tuttavia tralasciare le tendenze e gli interessi individuali.

Il percorso scolastico dei ragazzi pur non essendo l'unico focus dell'intervento, riveste un'importanza fondamentale nell'ambito del progetto. L'autostima che si conquista durante un percorso di recupero risulta un fattore determinante e prezioso per la crescita del ragazzo e la strutturazione della sua persona. Verrà quindi dato uno spazio nella giornata e nell'organizzazione del tempo allo studio e alla progettazione di eventuali, se necessari, percorsi di recupero/integrazione scolastica, usufruendo eventualmente dei servizi di sostegno scolastico già attivo.

Il Centro, collegato con i servizi scolastici, sportivi, culturali presenti nel territorio è un luogo protetto in cui lo strumento di lavoro è principalmente la relazione educativa, ma al tempo stesso un luogo aperto alla famiglia e al mondo circostante, al fine di evitare la disintegrazione del contesto familiare e l'auto-isolamento con forme di etichettamento negativo. Tale relazione viene caratterizzata dalla presenza di educatori riferimento che propongono come modello una dimensione familiare, basata sulla quotidianità nel "qui ed ora insieme" e sulla rielaborazione dei modelli educativi sani.

La gestione comune degli spazi interni ed esterni, l'organizzazione del tempo, l'animazione del tempo libero, la condivisione dei pasti, si prestano dunque per affrontare in maniera partecipata e allo stesso tempo personalizzata le problematiche di ogni ragazzo.

In base alla tipologia di minorenni segnalati verranno attivati laboratori ludico-ricreativi per favorire la creatività, la spontaneità e la fantasia di ogni minorenne, promuovendo uno sviluppo globale a livello percettivo, emotivo, intellettuale e sociale.

2.4. Le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione(punto d)

Il Centro Sociale Polifunzionale "START POINT" è aperto dal lunedì al sabato, escluso i festivi, svolgendo le proprie attività per un minimo di 4 e fino a 10 ore giornaliere.

La chiusura è prevista per gli ultimi quindici giorni del mese di agosto e alcune giornate in prossimità delle festività natalizie e pasquali.

Il Centro Diurno Sociale Polifunzionale “START POINT” può accogliere un massimo di 25 utenti di età compresa tra i 3 e i 18 anni.

Le modalità di funzionamento del Centro sono, per quanto possibile, gestite in modo partecipativo con gli utenti. I giorni e gli orari di apertura sono determinati dal soggetto gestore in relazione alle esigenze del contesto. Le attività realizzate devono essere svolte in gruppi, preferibilmente aggregati per classi di età.

Il Centro assicura la presenza della seguente documentazione, nel rispetto della normativa sulla privacy:

- progetto educativo individualizzato e cartella personale, per ciascun minorenni accolto;
- registro delle presenze giornaliere dei minorenni accolti;
- registro del personale, con l’indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori.

Ogni azione compiuta nel lavoro con i minorenni è indirizzata a contenere i fattori di rischio quali la mancanza di figure di riferimento, l’insuccesso scolastico, l’emarginazione, e ad incrementare i fattori di successo quali la riuscita personale, il benessere, l’investimento in attività strutturate, la positiva interazione con il contesto sociale.

Il lavoro con i ragazzi si sviluppa attraverso:

- una relazione educativa continuativa capace di accogliere il minorenni nella sua complessità e favorire la risposta ai compiti evolutivi dell’età;
- una quotidianità finalizzata a mettere ordine nella gestione del tempo pomeridiano dei minorenni, in un luogo che sappia sviluppare gli aspetti intrapersonali e interpersonali;
- la relazione con un gruppo di coetanei
- il sostegno scolastico attuato con una progettazione individualizzata condivisa con gli insegnanti e finalizzata al successo personale di ogni minorenni;
- l’accompagnamento educativo nei colloqui tra minorenni, famiglia ed operatori dei Servizi sociali.

Il lavoro attorno ai ragazzi si fonda su quattro fattori di protezione quali:

- la famiglia, attraverso colloqui periodici per favorire, sostenere, accompagnare lo sviluppo della genitorialità e ridurre e contenere il rischio di allontanamento del minorenni;
- la scuola, assicurando incontri periodici e regolari con gli insegnanti, partecipando ai consigli di classe;
- i servizi offerti dal territorio ed utilizzati dai minorenni, quali gli oratori, i centri estivi, le società sportive, le biblioteche;
- i servizi competenti, mantenendo ed assicurando incontri periodici di verifica, rinforzando il lavoro degli operatori sia sul minorenni sia sui genitori, collaborando a ridefinire il “dopo-progetto”.

2.5. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate (punto e)

Come da normativa vigente (Cfr. Regolamento n. 4 del 7 Aprile 2014 della Regione Campania; Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 ; Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania N. 16 del 23 novembre 2009) l'equipe lavorativa del Centro Sociale Polifunzionale "START POINT" è costituita dalle seguenti figure professionali:

- **un coordinatore del servizio**, che può essere individuato tra gli educatori di riferimento della struttura. Egli si rapporta in maniera funzionale al progetto del minorenni con i Servizi Sociali, con il Tribunale dei minorenni, con le agenzie educative e formative presenti sul territorio; coordina l'attività dei vari educatori e figure educative all'interno del Centro; esegue periodicamente le relazioni, il monitoraggio e la valutazione dell'andamento dei singoli progetti educativi e degli obiettivi generali del progetto.
- **almeno un educatore professionale**, che opera il monitoraggio quotidiano dell'andamento della presenza dei minorenni ospitati all'interno della struttura definendo e monitorando il rispetto del regolamento della struttura; imposta, insieme ad ogni singolo ospite, il Progetto Educativo Individuale; effettua operazioni di valutazione e monitoraggio degli obiettivi dei programmi educativi realizzati; opera da collegamento tra gli ospiti della struttura residenziale con i servizi del territorio.
- **figure educative**, preferibilmente di sesso diverso, che coadiuvano e affiancano il responsabile e gli educatori; si occupano concretamente, interagendo con i minorenni, delle funzioni di supporto nella gestione amministrativa del centro, nella buona conduzione del centro, nelle attività socio – educative, nelle attività ludico – ricreative e nelle attività culturali e sociali verso l'esterno.
- **altre figure professionali e volontari** funzionali alla realizzazione delle attività.

Il servizio prevede, durante le attività, la presenza di almeno una figura professionale di II o III livello ogni 10 minorenni. Di tali figure, il 70% deve essere di II livello e il 30% di III livello. Tra le figure di III livello deve essere data priorità all'educatore professionale o al laureato in scienze dell'educazione/formazione.

Il centro diurno Sociale Polifunzionale "START POINT" è coperto dalla polizza assicurativa "Rischi diversi" e "Responsabilità Civile" per gli utenti e il personale educativo.

I minorenni ospiti sono coperti, altresì, da polizza assicurativa "Contro gli infortuni".

2.6. Le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento (punto f)

Configurandosi come luogo di tutela dei minorenni, nessuno può fare accesso alla struttura se non autorizzato.

Si favorisce tuttavia nell'ottica del lavoro di rete e nella logica di integrazione sulla realtà territoriale, la partecipazione alle attività e ai servizi erogati dalla comunità locale, quali: centri ricreativi, gruppi parrocchiali, gruppi sportivi ecc.

Gli operatori attivano, infatti, la rete delle risorse territoriali, creando opportunità di socializzazione e di inserimento per i minorenni oltre che occasioni per la sensibilizzazione della comunità locale e lo sviluppo degli attori e dei soggetti presenti sul territorio, nella direzione dell'integrazione dei servizi, della programmazione degli interventi, della valorizzazione dei progetti e delle competenze.

Nell'ottica di un supporto all'intero nucleo familiare, che versa in un stato di temporaneo disagio socio-ambientale e culturale, dovuto a molteplici fattori (limitazione delle risorse

personali e culturali, nonché precarietà economica), si persegue l'obiettivo, mediante progetti di tutoraggio e/o colloqui periodici, di favorire, sostenere, accompagnare lo sviluppo della genitorialità e ridurre e contenere il rischio di allontanamento del minore.

2.7. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio (punto g)

Il Centro si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente agli effettivi bisogni dell'utenza del territorio.

Il monitoraggio consta dell'utilizzo di diversi strumenti ed attività utili alla rilevazione dei bisogni:

- schede d'ingresso;
- bisogni dell'utente;
- colloqui individuali ove necessario;
- visite nel contesto familiare ove necessario;
- osservazione libera;
- schede individuali per valutare grado di partecipazione al centro, relazioni familiari e sociali ed infine per valutare le abilità.

La politica della qualità del Centro sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e nella fruizione del servizio, i cosiddetti *stakeholders*.

La politica della qualità del Centro si basa su tre principi cardini, da cui si ricavano, poi, gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- l'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- tutti gli *stakeholders* partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

Le dimensioni che vengono considerate sono relative a :

- il personale - Qualità professionale
- il processo di aiuto - Qualità relazionale
- l'informazione e accoglienza
- le prestazioni - Qualità educativa
- Il centro - Qualità della struttura

3. ESTREMI DEL PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO (ART.3 PUNTO 2)

Giuna cooperativa sociale, con sede legale in Frattaminore (NA), alla via Virgilio 42, Ente Gestore del Centro Sociale Polifunzionale "START POINT" ha richiesto la variazione dell'autorizzazione successivamente al cambio gestore 0002684.

l'Autorizzazione definitiva al funzionamento per il servizio di Centro Sociale Polifunzionale, rilasciata il 21.06.2023 ai sensi della normativa regionale vigente in materia con n. protocollo 0002684

4. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI (ART. 4)

L'accesso al Centro Diurno, come prestazione sociale, potrà avvenire soltanto previa valutazione del Servizio Sociale.

L'accoglienza è subordinata alla definizione, all' accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma educativo individualizzato di benessere psicofisico (PEI).

Il Centro, di norma, viene contattato dai Servizi Sociali mediante una richiesta scritta con l'indicazione della data dell'eventuale ingresso.

Il Centro assieme alla risposta positiva per l'inserimento del minorenne allega l'impegno di spesa.

Lo *staff* educativo decide in base ad alcuni criteri che si riferiscono:

- 1) alle reali possibilità di inserimento;
- 2) alla gravità della situazione del minorenne;
- 3) alla concordanza tra le richieste del Servizio sociale e l'offerta del Centro.

Si prevedono, di norma, colloqui di conoscenza per la valutazione dell'inserimento al centro, che vedono coinvolti i Servizi Sociali invianti, la famiglia, il minorenne e il Centro.

La disponibilità all'accoglienza e l'ammissione al Centro sono, ovviamente, comunicate ai referenti istituzionali in tempo reale.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI (ART. 5)

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede all'inserimento del minorenne nel Centro.

Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione tra le parti interessate e tradotto in retta giornaliera che può subire nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita.

La retta giornaliera è da intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiano ed è determinata in base a quanto previsto da *"Le tariffe relative dei servizi residenziali e semi-residenziali"*, di cui al catalogo adottato con DGRC n. 107 del 23/04/2014, riportate nell'Allegato A della Delibera della Giunta Regionale n. 372 del 07/08/2015, così come pubblicata sul BURC n. 49 del 10 Agosto 2015.

In particolare, si prevede che la tariffa giornaliera per il Centro Sociale Polifunzionale è pari ad € 35,16(euro trentacinque/16).

La tariffa sarà successivamente adeguata sul territorio regionale in misura delle variazioni annuali dell'Indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali.

Le tariffe, tuttavia, potranno essere concordate a seguito di avvenute convenzioni tra l'impresa ed i comuni affidatari dei minorenni.

Tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite per i destinatari del servizio, non è prevista nessuna compartecipazione dei costi.

Per il trattamento dei dati personali il servizio si attiene a quanto previsto dalle normative vigenti sulla *privacy* e sulla gestione delle informazioni.

È garantita, quindi, la massima riservatezza.

6. STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA (ART. 6)

Il lavoro educativo agito nel Centro Diurno Sociale Polifunzionale "START POINT" è orientato a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

Gli *standard* di qualità rappresentano i livelli qualitativi e funzionali che ha raggiunto o vuole raggiungere il servizio.

Essi forniscono, infatti, *standard* prestazionali, attraverso i quali si può misurare, valutare e monitorare il servizio, confrontando anche quanto offerto e dichiarato sulla Carta dei Servizi e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, declinabili negli aspetti caratteristici in cui si scompone il servizio erogato dal Centro.

Ciascuna dimensione viene quindi descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più *standard* che individuano il livello minimo che il Centro si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

Il Personale - Qualità professionale

INDICATORE	STANDARD
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto
Nuove assunzioni	Tutti gli operatori appena assunti sono affiancati per almeno una settimana intera dagli operatori con più esperienza. Tutti gli operatori ricevono il <i>vademecum</i> dell'operatore del Centro e la documentazione sulle norme di sicurezza. Tutti gli operatori ricevono il regolamento.
Condizioni igienico sanitarie	Tutti gli operatori sono in possesso di idoneità sanitaria. Tutti gli operatori hanno effettuato le visite mediche previste dalla legge 81/2008
Continuità dell'assistenza	Il <i>turn-over</i> del personale viene misurato e monitorato periodicamente. La sostituzione del personale assente per malattia o ferie sono affidate ad educatori con la medesima qualifica e/o titolo. I sostituti conoscono il funzionamento del centro e le modalità operative. I sostituti ricevono copia del regolamento. I sostituti partecipano a riunioni di aggiornamento con il coordinatore.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgono un minimo di 50 ore annuali di formazione e aggiornamento.
Supervisione	Gli operatori partecipano alla riunione di equipe periodica. Tutti gli operatori usufruiscono del supporto della supervisione esterna di uno psicoterapeuta per n. 2 ore al mese.

Il Processo d'aiuto - Qualità relazionale

INDICATORE	STANDARD
Valutazione della domanda	Il servizio sociale richiedente invia una relazione sociale e psicologica sul minorenne e sul nucleo familiare. Il responsabile del Centro coadiuvato talvolta da un coordinatore esterno fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento. La domanda in seguito alla valutazione iniziale passa alla valutazione dell'equipe interna.

Analisi della Domanda	L'equipe del Centro effettua almeno un colloquio con il servizio inviante. Se opportuno, il Centro effettua un colloquio con il minorenne e/o familiari.
Definizione del progetto individuale	L'equipe effettua almeno un colloquio individuale e poi con il servizio inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi. L'equipe valuta la situazione del minorenne durante il periodo di inserimento.
Condivisione del progetto	Il progetto viene condiviso con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e, comunque, almeno due volte all'anno. Il progetto viene condiviso con il minorenne dopo il periodo di osservazione iniziale. Il progetto viene condiviso periodicamente dall'equipe.
Monitoraggio e valutazione	Monitoraggio quotidiano del diario di bordo del Centro da parte degli educatori. Monitoraggio settimanale del diario di bordo da parte dell'equipe. Monitoraggio periodico dei verbali delle riunioni dell'equipe. Verifica almeno semestrale degli obiettivi stabiliti per il minorenne, anche con colloqui con il servizio inviante. Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.
Documentazione	Comunicazione di ingresso al centro e invio al servizio inviante. Compilazione della scheda del PEI. Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.

Le Prestazioni - Qualità educativa

INDICATORE	STANDARD
Igiene e cura degli ambienti	<i>Ausiliari:</i> Pulizia e igiene degli ambienti; Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti; Indicazione su norme igieniche e sanitarie; Preparazione e somministrazione di pasti.
Igiene e cura della persona	Verifica dello stato di autonomia del minorenne rispetto alla cura personale. Aiuto al minorenne nella gestione della cura dell'igiene personale come previsto dal PEI. Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico del minorenne. Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere. Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.

Informazione e Accoglienza

INDICATORE	STANDARD
Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento interno del Centro Sociale Polifunzionale. Presenza della Carta dei servizi. Bacheca informativa per il personale. Bacheca informativa per gli utenti. Progetto educativo individualizzato.

Il Centro - Qualità della struttura

INDICATORI	STANDARD
------------	----------

Sicurezza	Rispetto ed applicazione integrale della legge 81/2008
Contesto ambientale	Il Centro è collocato in una zona fortemente urbanizzata del Comune di Frattaminore, raggiungibile anche con mezzi pubblici. Il territorio offre la possibilità di usufruire di diversi servizi che facilitano la partecipazione alla vita socio-culturale del paese e la nascita di nuovi rapporti interpersonali.
Condizioni igieniche	Rispetto della normativa vigente e applicazione delle indicazioni del D. lgs. 155/97.
Diversificazione degli spazi	Presenza dei seguenti spazi interni: • accoglienza-aggregazione • cucina • bagni • numerosi punti luce • spazio comune
Accessibilità	Rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche, L. 13/1969

7. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO (ART.7)

In un Centro Sociale Polifunzionale per minorenni i reclami e ricorsi non possono, naturalmente, essere avanzati dagli utenti, bensì dai Servizi Sociali dei Comuni affidatari e/o dal Tribunale per i minorenni.

Gli aventi diritto possono presentare reclami formali e per iscritto, per difformità rispetto agli *standard* qualitativi minimi enunciati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero:

- Difformità nel sostegno psicologico, educativo e materiale a favore dei minorenni;
- Difformità nei requisiti strutturali e professionali del Centro.

Una volta ricevute le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami, si verificano se esse hanno una loro fondatezza o meno e il Centro risponde in forma scritta entro i termini previsti dalla normativa vigente (max 30 gg).

Se il reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente anche l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema.

Tuttavia, i Servizi sociali ed il Tribunale per i minorenni possono decidere di revocare l'affido del minorenne e/o l'autorizzazione al funzionamento del Centro stesso.

La presente Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

8. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI (ART.8)

La presente Carta dei Servizi, così come previsto dalla vigente normativa, è accessibile a tutte le Amministrazioni competenti e responsabili del collocamento del minorenne ed a tutti coloro che ne facciano richiesta, rispettivamente attraverso la consegna *brevi manu* in formato cartaceo e attraverso l'affissione della stessa presso la struttura e la sua sede legale.

ALLEGATI

- REGOLAMENTO CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OPERATORI

FIRMA E TIMBRO

REGOLAMENTO INTERNO

Durante la permanenza al Centro diurno il minorente deve:

- relazionarsi con cortesia e disciplina con il personale educativo ed i volontari;
- risolvere le proprie controversie con strumenti verbali e non aggressivi;
- aver cura della propria persona, degli arredi e delle suppellettili affidati;
- adeguarsi alle elementari norme di igiene e pulizia del proprio corpo e decoro del proprio abbigliamento;
- facilitare l'azione di vigilanza degli educatori, attenendosi alle regole di comportamento che vengono concordate;
- considerare l'ambiente del Centro come spazio per tutti e di tutti, quindi da utilizzare con il massimo rispetto.

Eventuali comportamenti scorretti sono segnalati dall'educatore sul fascicolo personale e portati a conoscenza dell'equipe degli educatori per le valutazioni del caso ed eventuali provvedimenti.

Gli educatori devono:

- affiancare i minorenni nel percorso di crescita quotidiano;
- mantenere un comportamento di estremo rispetto nei confronti di ospiti ed educatori;
- favorire una serena vita comunitaria e il benessere psico-fisico dei minorenni;
- vigilare per garantire la sicurezza e l'incolumità dei minorenni;
- custodire e rispettare tutti gli spazi e tutto il materiale del centro;
- partecipare agli incontri di supervisione e programmazione;
- gestire sostegno post- scolastico e la mediazione scolastica;
- condurre i laboratori previsti dalla programmazione;
- gestire i contatti con le scuole, assistenti sociali e enti del territorio;
- redigere la documentazione e la modulistica dei minorenni (PEI, verbali, relazioni etc);
- partecipare ad incontri di formazione organizzati dalla impresa;
- accompagnare i minorenni nelle attività interne ed esterne previste dalla programmazione;
- prelevare e accompagnare i minorenni nei luoghi concordati con auto, pulmino o a piedi.

CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OPERATORI DEL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE PER MINORENNI

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutti gli operatori del Centro Diurno che a qualsiasi titolo entrano in contatto con i minorenni ospiti (équipe educativa, volontari, operatori, personale di supporto, servizio civile, tirocinanti ecc).

1. Nell'esercizio delle attività, l'operatore rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, all'autonomia dei minorenni, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, al sesso di appartenenza, alla religione.
2. L'operatore non utilizzerà mezzi e strumenti di coercizione fisica, né ricorrerà a forme di violenza psicologica e fisica.
3. L'operatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando eventualmente al responsabile ed all'équipe educativa, l'esistenza di problematiche personali che possano inficiare una positiva azione nei confronti dei minorenni.
4. L'operatore osserva un segreto professionale e pertanto non rivela notizie, fatti od informazioni apprese confidenzialmente dal minorenne.
5. L'operatore non fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza.
6. L'operatore non può accettare regali o somme di denaro dai minorenni ospiti.
7. L'operatore riconosce che i problemi personali ed i conflitti possono interferire con l'efficacia delle sue prestazioni professionali e si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività nel caso in cui sia consapevole di conflitti che possono rendere inadeguate le stesse prestazioni.
8. L'operatore non intrattiene relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei minorenni ospiti. Il suo comportamento deve essere uniforme e coerente con tutti i minorenni senza alcuna preferenza di sorta. Nell'eventualità di un investimento emozionale intenso nei confronti di minorenni ospiti, l'operatore deve confrontarsi immediatamente con il responsabile.
9. Il gruppo degli educatori riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine di "équipe" s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare.
10. Gli operatori intrattengono tra loro rapporti professionali con eventuali valenze amicali. Questi rapporti devono ispirarsi al principio del rispetto reciproco, della lealtà e della omogeneità nell'attuazione dei progetti educativi.